

# **Estudio diagnóstico sobre la seguridad en aparatos móviles: celulares**

Calidad y Seguridad de Productos  
Noviembre 2018

## Contenido

<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....</b>	<b>5</b>
<b>ANTECEDENTES RELEVANTES .....</b>	<b>5</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>9</b>
<b>HALLAZGOS .....</b>	<b>22</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>23</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>25</b>

## **Resumen ejecutivo**

### **Seguridad en aparatos móviles: Celulares**

Del análisis de reclamos recibidos por el SERNAC entre los años 2015-2017, un aproximado de 870 mil casos, **más de 41 mil corresponden a problemas con aparatos móviles, celulares**. Descontando todos aquellos casos asociados a problemas de telecomunicaciones, materias comerciales y otras de similar naturaleza, se ha detectado que **más de un 41% de ellos corresponden a celulares defectuosos** (17.072 casos).

De estos últimos, **casi 2 mil registros se asocian a defectos considerados de importancia en cuanto a su potencial riesgo para la seguridad de las personas y sus bienes**, tales como sobrecalentamiento, partes y piezas internas quemadas, casos de ignición/explosión/cortocircuitos, entre otros. Entre estos casos, se destacan algunos relatos preocupantes tales como:

*"dejé el celular en un banano junto a otro celular... sentí un fuerte olor a plástico quemado y vi que el banano estaba en llamas, destruyendo mis documentos"*

Este tipo de defectos son el objeto de este estudio, a fin de establecer un panorama general sobre la seguridad de los productos que se comercializan en nuestro país.

Se recuerda que el **derecho a la seguridad en el consumo** de bienes y servicios, y el **deber de evitar los riesgos** que puedan afectarles, está cautelado por la Ley de Protección de los Consumidores N° 19496. Además, esta misma ley, señala en su **artículo N° 46** que *"todo fabricante, importador o distribuidor de bienes o prestador de servicios que, con posterioridad a la introducción de ellos en el mercado, se percate de la existencia de peligros o riesgos no previstos oportunamente, **deberá ponerlos, sin demora, en conocimiento de la autoridad competente para que se adopten las medidas preventivas o correctivas** que el caso amerite, sin perjuicio de cumplir con las obligaciones de advertencia a los consumidores señaladas en el artículo precedente"*.

Por otra parte, **se incluye además información** de interés obtenida desde los propios **proveedores** del rubro en cuanto a marcas más comercializadas, tipos de incidentes más frecuentemente reportados y nuevas tendencias, lo que permite tener un panorama más general de este mercado.

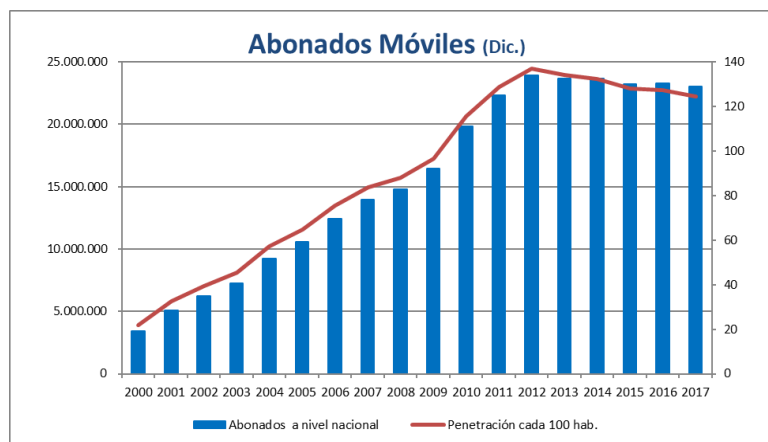
En este contexto, y a partir de los hallazgos detectados, se estima **conveniente, iniciar conversaciones con las autoridades y organismos sectoriales** más relacionados y **con la industria** del área, a fin de **promover mejoras y creación de estándares** mínimos comunes de calidad, seguridad e información para este tipo de productos, a modo de resguardar los derechos a la veracidad y a la seguridad en el consumo de bienes y servicios.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del mercado de telecomunicaciones, los celulares son productos cuyo uso se ha expandido en tal dimensión que se calcula que la mitad de la población mundial los usa<sup>1</sup>. Chile ha liderado el uso de celulares en Latinoamérica con 7,9 millones de usuarios en el año 2016, y una proyección de 9,3 millones para el 2018<sup>2</sup>.

El celular se ha vuelto un elemento tan primordial, que incluso en jóvenes chilenos se ha estudiado su posible dependencia emocional<sup>3</sup>, dado que es un medio que permite la interacción en las redes sociales.

Por otra parte, respecto de la evolución de este mercado en Chile, según la Subsecretaría de Telecomunicaciones, entre el año 2000 y 2017 la cifra de abonados presentó un aumento de 6,76 veces<sup>4</sup>.



Fuente: Estadísticas Subsecretaría de Telecomunicaciones

Según la misma fuente, respecto de la participación de mercado (año 2016), el 97,25% de éste se distribuye entre las empresas Entel PCS (32,9%), Movistar (32,2%), Claro (25,5%) y Wom (6,7%).

Respecto de la diversidad del mercado, y a partir de los resultados que se mostrarán en el presente estudio, se ha detectado la presencia de más de 30 marcas de equipos

<sup>1</sup>Página web BBC. Visitado con fecha: 14.11.2018. Recuperado de: [http://www.bbc.com/mundo/ciencia\\_tecnologia/2010/04/100426\\_inventor\\_telefono\\_celular\\_pl](http://www.bbc.com/mundo/ciencia_tecnologia/2010/04/100426_inventor_telefono_celular_pl)

<sup>2</sup>Página de marketing Digital IAB Trends. Visitado con fecha: 14.11.2018. Recuperado de: <https://iabtrends.cl/2016/08/09/chile-lidera-el-uso-de-smartphones-en-latinomaerica-con-7-9-millones-de-usuarios/>

<sup>3</sup>Página de marketing Digital IAB Trends. Visitado con fecha: 14.11.2018. Recuperado de: [http://www.iab.cl/wp-content/files\\_mf/tendencias\\_telefonia\\_movil.pdf](http://www.iab.cl/wp-content/files_mf/tendencias_telefonia_movil.pdf)

<sup>4</sup>De acuerdo a estadísticas de abonados en telefonía móvil de la Superintendencia de Telecomunicaciones. <http://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/telefonía/>

móviles entre 2015 y 2017, cada una de ellas, con una importante cantidad de modelos disponibles.

Por último, es importante mencionar que, los celulares, así como otros artículos electrónicos (notebooks, tablets, juguetes, entre otros), utilizan baterías de litio y dada su alta capacidad de carga eléctrica, se han descrito en los últimos años diversos incidentes relacionados con su uso, que han puesto en riesgo la integridad de los usuarios, por lo que se hace necesario investigar con un poco más de profundidad el tema enunciado.

## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

### **Objetivo general:**

Describir y analizar el volumen y comportamiento de los reclamos en el mercado de las telecomunicaciones a nivel nacional, con el fin de detectar productos defectuosos o incidentes de seguridad que signifiquen un riesgo para la salud e integridad de los consumidores.

### **Objetivos específicos:**

- Analizar el volumen de los reclamos asociados a incidentes de seguridad en el mercado de los aparatos móviles a nivel nacional, en el periodo comprendido entre el año 2015 a 2017.
- Determinar marcas más frecuentes asociadas a productos defectuosos.
- Analizar los tipos de defectos involucrados en los reclamos y su frecuencia, así como también aquellos de mayor impacto para la seguridad de los consumidores.
- Describir las características de las respuestas de los proveedores relacionadas a estos reclamos, particularmente los casos considerados de mayor riesgo.
- Realizar una aproximación a la realidad de mercado en esta materia, desde la información dispuesta por los proveedores.

## **ANTECEDENTES RELEVANTES**

### **Tendencias del Mercado en Chile:**

En noviembre del presente año, el SERNAC, en conjunto con la SUBTEL publicó un Ranking de Reclamos donde se expresa que la Telefonía móvil es el tercer servicio más

reclamado en el mercado de Telecomunicaciones. Durante el primer semestre del año 2018, concentrando un 15,7% de los reclamos<sup>5</sup>.

Por otra parte, de los ya mencionados datos de SUBTEL se estima que más de 9 millones de personas en nuestro país utilizan este tipo de productos, y el dicho mercado ha crecido casi 7 veces su tamaño en lo que va desde el año 2000, a la fecha.

De los resultados del análisis de reclamos se obtiene que existen más de 30 marcas de celulares (y decenas de modelos), disponibles entre los cuales los consumidores y consumidoras pueden escoger, dependiendo de sus necesidades y preferencias particulares; las características de estos varían pudiendo encontrar desde celulares básicos hasta celulares sumergibles, tablet-celular (phablet) o con performance espaciales en calidad audiovisual, entre otros, lo que implica un panorama complejo para la toma de decisiones informadas.

Adicionalmente, a través de la prensa nacional e internacional y de reclamos SERNAC, se han detectado incidentes con teléfonos móviles vinculados con fenómenos como: sobrecalentamiento de la batería al cargar, sobrecalentamiento del aparato al ser usado, explosiones y descargas eléctricas que han causado lesiones graves en consumidores.

### **Datos de recalls o alertas de seguridad:**

La Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) de EEUU, ha reportado alrededor de 20 alertas relacionadas a celulares, entre 1998 y 2016, por diversos problemas, tales como, sobrecalentamiento, exposición de partes electrificadas, entre otras.

Además, se han detectado también otras alertas relacionadas a sobrecalentamiento por motivo de baterías de litio, las que incluyen productos tales como: bicicletas eléctricas, luces de bicicletas, monitores eléctricos, aeroplano radio controlado, guantes para calentarse, notebooks, pack de baterías de litios portátiles, celulares y hoverboard<sup>6</sup>.

De las alertas anteriores cabe destacar una alerta a nivel mundial para el teléfono celular Samsung Galaxy Note S7. Tal alerta a raíz de una serie de incidentes en que la batería de litio se sobrecalentó e incendió<sup>7</sup>.

Sumado a lo anterior, en 2017 SERNAC publicó un reporte sobre baterías de litio en que se describen sus riesgos y su fuerte presencia en teléfonos móviles. Es por esto que se

<sup>5</sup> Ranking SERNAC-SUBTEL, Visitado con fecha: 26.11.2018. Recuperado de: <https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-54977.html>

<sup>6</sup> Página Web Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC). Visitado con fecha: 14.11.2018. Recuperado de: [https://www.cpsc.gov/Recalls?search\\_api\\_views\\_fulltext=phone&field\\_rc\\_date%5Bdate%5D=&field\\_rc\\_date\\_1%5Bdate%5D=](https://www.cpsc.gov/Recalls?search_api_views_fulltext=phone&field_rc_date%5Bdate%5D=&field_rc_date_1%5Bdate%5D=)

<sup>7</sup> Página Web Comisión para la Seguridad de los Productos de Consumo (CPSC) y sitio web de Seguridad de productos, Chile. Visitado con fecha: 14.11.2018. recuperado de: [https://www.cpsc.gov/es/noticias/2016/samsung-recalls-galaxy-note7-smartphones?field\\_rc\\_date\\_value%5Bmin%5D=&field\\_rc\\_date\\_value%5Bmax%5D=&field\\_rc\\_heading\\_value=&field\\_rc\\_hazard\\_description\\_value=&field\\_rc\\_manufactured\\_in\\_value=&field\\_rc\\_manufacturers\\_value=&page=7](https://www.cpsc.gov/es/noticias/2016/samsung-recalls-galaxy-note7-smartphones?field_rc_date_value%5Bmin%5D=&field_rc_date_value%5Bmax%5D=&field_rc_heading_value=&field_rc_hazard_description_value=&field_rc_manufactured_in_value=&field_rc_manufacturers_value=&page=7)

Y <http://www.seguridaddeproductos.cl/actualidad/retiro-internacional-celulares-smartphones-samsung-modelos-galaxy-note-7-ano-2016/>

torna necesario investigar sobre las características de seguridad con que cuentan las baterías de los teléfonos que se comercializan hoy en Chile, y así evidenciar los riesgos a los que los consumidores se exponen<sup>8</sup>.

### **Marco legal y normativo:**

En Chile no existen normas de seguridad para aparatos celulares ni tampoco para baterías de litio. El servicio de telefonía móvil se rige por la Ley de Telecomunicaciones (Ley N° 18.168 de 1982 y sus modificaciones posteriores), la que es articulada por una serie de resoluciones dictadas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) donde se establece el marco operativo del servicio de telefonía móvil.

Una de las resoluciones asociadas a esta materia es la Resolución Exenta N°1.474 del 2016, que establece una norma técnica que regula las especificaciones técnicas mínimas que deberán cumplir los equipos terminales utilizados en las redes móviles; entre otras que regulan aspectos requeridos para la comercialización de estos productos en el país en lo que respecta al servicio mismo de telecomunicaciones, pero ninguna de ellas aborda los aspectos físico-mecánicos en términos de seguridad del aparato móvil.

### **Brechas, Falencias o problemas detectados sobre el tema**

En Chile existe una alta demanda de este tipo de productos, tal como ya se ha expresado en los puntos anteriores, y con ello, una oferta amplia, de constante recambio y mejora de los productos, lo que podría dificultar la toma de decisiones de los consumidores.

Los precios de los equipos móviles son variables también, dependiendo de la antigüedad del modelo, la marca y de su condición contractual, ya sean estos de pre-pago o post-pago, y se desconoce si existe o no una correlación entre precio y calidad/seguridad, dado que no existe un mínimo común transversalmente aplicado para su evaluación.

Finalmente, en Chile no existen normas de seguridad para aparatos celulares ni tampoco para baterías de litio, si bien se ha sondeado que, en otros países existen algunas normas aplicables a este tipo de productos, tales como las IEC IEEE UN/DOT, las cuales detallan requisitos de prueba aplicables a los productos que utilizan celdas y baterías de litio, y que podría servir de referencia inicial para posibles mejoras en nuestro país.

---

<sup>8</sup> Sitio de Seguridad de productos, Chile. Visitado con fecha 14.11.2018: [http://www.seguridaddeproductos.cl/estudios\\_investigaci/baterias-de-litio-dilemas-entre-diseno-y-seguridad/](http://www.seguridaddeproductos.cl/estudios_investigaci/baterias-de-litio-dilemas-entre-diseno-y-seguridad/)

## METODOLOGÍA

Para el presente estudio se realizó levantamiento y análisis de información a partir de tres etapas principales:

1. Sondeo web de las marcas de celulares presentes en el mercado nacional.
2. Levantamiento de información directa desde los proveedores del rubro.
3. Levantamiento de información a partir del análisis de reclamos recibidos por el SERNAC entre los años 2015 y 2017.

La **primera etapa**, se realizó en el mes de Julio de 2018 y se encontraron 16 marcas disponibles para la venta en dicho momento.

Respecto de la **segunda etapa**, en los meses de agosto y septiembre de este año, se construyó una **encuesta semi-estructurada**, para responder en línea, y **se ofició a todos los proveedores** de retail y telecomunicaciones identificados como importadores/comercializadores/representantes de marca, asociados a las principales marcas de celulares comercializados vía web, a fin que respondieran dicha encuesta, la cual incorporó preguntas relacionadas a la identificación de la empresa, marcas comercializadas, relación con Servicios Técnicos, registro de incidentes de seguridad asociados a sus marcas, entre otras.

Adicional a lo anterior, se les consultó también en torno a la comercialización de productos reacondicionados/semi-nuevos o similares, sus características y formas de informarlo a los consumidores, si realizan publicidad de aquello y los medios que utilizan para estos efectos. Las piezas publicitarias remitidas, fueron además analizadas a posterior por la Unidad de Análisis Publicitario del SERNAC.

En cuanto a la **tercera etapa**, esta consistió en la **lectura sistemática de casos de reclamos** recibidos por el SERNAC entre 2015 y 2017, **asociados a aparatos celulares** y aplicación de criterios de **descarte** de aquellos casos relativos a materias de servicio de telecomunicaciones (señal, acceso a G4, velocidad de internet, etc.), materias comerciales (problemas de saldo, cuentas, facturaciones), calidad de la atención recibida en el marco de la prestación del servicio o proceso de compra; reclamos relativos a casos de seguros por robo, caídas, o desperfectos no adjudicables al producto mismo, precios, etc., **dejando para análisis sólo aquellos casos asociados directamente a defectos en el aparato móvil**, en consideración del foco de este estudio particular, independientemente de las demás acciones que esta institución pueda ejercer en la materia.

Posterior a ello, se procedió a identificar las marcas y modelos asociadas a los reclamos, en caso que fuesen descritos, tipos o categorías de defecto relatado, y principales partes o piezas afectas. Esta fase, se realiza mediante filtros de texto aplicados en el campo de descripción de la disconformidad presentada por los consumidores (relato del reclamo). En este sentido, es importante considerar que, sobre todo en lo que se refiere a identificación de las marcas, algunas de ellas se pueden encontrar subestimadas, dadas las características del sistema de filtros, que no permite asociar directamente tras el filtro



a marcas tales como "LG", por existir muchas otras palabras que contienen dichas sílabas, por lo que sólo se consideraron aquellas que, expresamente, de la lectura individual del caso, fueron asociables.

Misma dinámica se realizó para la categorización de defectos, los cuales incluyen varios conceptos asociados por categoría, en consideración que las personas, relatan y escriben de diversas formas, defectos que pueden ser similares. Por ejemplo, la categoría de defectos "Audio", incluye descripciones de problemas con parlante del celular, micrófono, auricular, volumen, ruidos intermitentes, etc., en tanto que la categoría "otros" abarca conceptos tales como no funcionamiento del sistema de vibración, cámara, desacoplamiento de la pantalla o tapa posterior, entre otros.

En resumen, el total de empresas oficiadas para levantar este estudio fueron 28, 20 de las cuales procedieron a contestar la encuesta<sup>9</sup>. Se analizaron 5 piezas publicitarias remitidas por las empresas y se acotó la **muestra de reclamos analizados a 17.072 casos**, a partir del universo total de reclamos recibidos en los años 2015, 2016 y 2017, según se muestra en la siguiente tabla:

<b>Muestra de casos analizados en relación al total de casos recibidos por el SERNAC entre 2015-2017</b>			
<b>AÑO</b>	<b>TOTAL CASOS POR AÑO</b>	<b>RECLAMOS ASOCIADOS A CELULARES</b>	<b>CELULARES DEFECTUOSOS O POTENCIALMENTE RIESGOSOS</b>
<b>2015</b>	270.238	16.315	6.675
<b>2016</b>	265.228	12.155	4.697
<b>2017</b>	337.236	13.109	5.700
<b>TOTALES</b>	<b>872.702</b>	<b>41.579</b>	<b>17.072</b>

Fuente: SERNAC 2018.

## RESULTADOS

### 1. Análisis de reclamos SERNAC, 2015-2017

A partir del Universo de reclamos recibidos por el SERNAC en el período indicado, se procedió a analizar aquellos casos que efectivamente estuviesen relacionados a un defecto o riesgo en el producto mismo. De este filtro, se obtuvo un total de 17.072 casos de productos defectuosos, los que fueron agrupados en categorías acorde a los defectos relatados por los consumidores y que se muestran desglosados por año, a continuación:

<sup>9</sup> Si bien se ofició a 28 empresas, existen cuatro no competentes para responder la encuesta por razones como: no comercializar este tipo de productos directamente con usuarios, por ser absorbidas por otras empresas, no vender equipos móviles, entre otras. Entre las empresas con estas condiciones se encuentran Alcatel, Lanix, Sociedad Falabella Móvil y Virgin Mobile Chile SPA. En tanto, aquellas oficiadas que aún no han dado respuesta son: Motorola Solutions Chile S.A., Xiaomi Inc., VeryKool, Azumi S.A. y Nokia Chile.

**CATEGORÍAS DE DEFECTOS RECLAMADOS POR EQUIPOS CELULARES Y SU PARTICIPACIÓN POR AÑO**

<b>DEFECTO</b>	<b>AÑO 2015</b>	<b>%</b>	<b>AÑO 2016</b>	<b>%</b>	<b>AÑO 2017</b>	<b>%</b>	<b>TOTAL DEFECTO</b>	<b>%</b>
<i>No detalla</i>	1.561	23,4%	1.190	25,3%	1.296	22,7%	4.047	23,7%
<i>Pantalla negra / pixelada o similar</i>	717	10,7%	612	13,0%	1.181	20,7%	2.510	14,7%
<i>Descarga/no carga</i>	778	11,7%	726	15,5%	624	10,9%	2.128	12,5%
<i>Encendido /apagado /reinicio</i>	733	11,0%	199	4,2%	506	8,9%	1.438	8,4%
<i>Sobrecalentamiento</i>	410	6,1%	362	7,7%	357	6,3%	1.129	6,6%
<i>Software</i>	435	6,5%	246	5,2%	287	5,0%	968	5,7%
<i>Audio</i>	421	6,3%	252	5,4%	275	4,8%	948	5,6%
<i>Control táctil</i>	402	6,0%	188	4,0%	205	3,6%	795	4,7%
<i>Incompatibilidad /rechazo /desconfiguración</i>	293	4,4%	193	4,1%	181	3,2%	667	3,9%
<i>Otros</i>	243	3,6%	201	4,3%	190	3,3%	634	3,7%
<i>Deja de funcionar</i>	132	2,0%	177	3,8%	259	4,5%	568	3,3%
<i>Trizado/roto /dañado</i>	176	2,6%	216	4,6%	97	1,7%	489	2,9%
<i>Sulfatación</i>	215	3,2%	66	1,4%	128	2,2%	409	2,4%
<i>A prueba de agua</i>	98	1,5%	33	0,7%	36	0,6%	167	1,0%
<i>Ignición / humo /cortocircuito / explosión</i>	24	0,4%	21	0,4%	27	0,5%	72	0,4%
<i>Batería hinchada</i>	26	0,4%	7	0,1%	21	0,4%	54	0,3%
<i>Partes internas quemadas</i>	11	0,2%	8	0,2%	30	0,5%	49	0,3%
<b>Total casos por año</b>	<b>6.675</b>	<b>100%</b>	<b>4.697</b>	<b>100%</b>	<b>5.700</b>	<b>100%</b>	<b>17.072</b>	<b>100%</b>

Fuente: SERNAC 2018.

De la tabla precedente podemos resumir que los **principales defectos reclamados** por los consumidores son problemas relativos a "pantallas", que se "van a negro", se pixelan, no se ven, etc., con 14,7% del total de los defectos informados. Le siguen los defectos asociados a problemas de descarga, poca duración de la batería o que dejan de cargar (12,5%); problemas derivados de reinicio constante o dificultades para encender el producto (8,4%); y problemas derivados de alzas notorias de temperatura/sobrecalentamiento (6,6%).

En la misma línea, y a partir de la muestra seleccionada, se procedió a identificar las marcas mencionadas en casos de defectos del producto, las que alcanzan **casi 40 marcas** tan sólo en el período analizado, lo que muestra un mercado diverso y un tanto volátil para las marcas menos reconocidas. A continuación, se muestran por año y cantidad de casos asociados, en orden decreciente, siendo las marcas más mencionadas en los 3 años: Samsung, Sony, Apple (I Phone) y Motorola.

Respecto a la tabla previas, y a la que se muestra a continuación, vale la pena destacar la **gran cantidad de casos** en que los reclamantes **no detallan** o describen el **motivo del defecto** aludido, utilizando simplemente frases como "el equipo falló", "está malo" o similares; lo mismo ocurre respecto de la **marca** (y/o modelo), lo que es un **insumo importante** tanto para las autoridades como para la industria, a la hora de identificar y focalizar el trabajo de investigación, prevención y corrección de los defectos que pueden afectar su seguridad.

**MARCAS IDENTIFICADAS EN LOS RECLAMOS Y SU PARTICIPACIÓN POR AÑO**

MARCA	AÑO 2015	%	AÑO 2016	%	AÑO 2017	%	TOTAL MARCA	% MARCA
NO INDICA MARCA	2.992	44,82%	2.124	45,22%	2.645	46,40%	7.761	45,46%
SAMSUNG	1.219	18,26%	727	15,48%	907	15,91%	2.853	16,71%
APPLE IPHONE	421	6,31%	349	7,43%	513	9,00%	1.283	7,52%
SONY	530	7,94%	242	5,15%	173	3,04%	945	5,54%
MOTOROLA	292	4,37%	245	5,22%	391	6,86%	928	5,44%
ALCATEL	229	3,43%	189	4,02%	170	2,98%	588	3,44%
HUAWEI	123	1,84%	189	4,02%	284	4,98%	596	3,49%
LG	177	2,65%	151	3,21%	208	3,65%	536	3,14%
OWN	199	2,98%	187	3,98%	98	1,72%	484	2,84%
AZUMI	111	1,66%	106	2,26%	62	1,09%	279	1,63%
LENOVO	22	0,33%	65	1,38%	106	1,86%	193	1,13%
NOKIA	112	1,68%	11	0,23%	20	0,35%	143	0,84%
ZTE	70	1,05%	26	0,55%	48	0,84%	144	0,84%
AVVIO	49	0,73%	7	0,15%	1	0,02%	57	0,33%

**MARCAS IDENTIFICADAS EN LOS RECLAMOS Y SU PARTICIPACIÓN POR AÑO**

MARCA	AÑO 2015	%	AÑO 2016	%	AÑO 2017	%	TOTAL MARCA	% MARCA
.ACER	28	0,42%	9	0,19%	3	0,05%	40	0,23%
NO DETERMINABLE	16	0,24%	8	0,17%	9	0,16%	33	0,19%
NEUIIMAGE	14	0,21%	11	0,23%	2	0,04%	27	0,16%
KIOTO	13	0,19%	2	0,04%	9	0,16%	24	0,14%
HTC	12	0,18%	4	0,09%	1	0,02%	17	0,10%
BLACKBERRY	9	0,13%	0	0,00%	--	--	9	0,05%
AOC	8	0,12%	2	0,04%	--	--	10	0,06%
TWINOVO	6	0,09%	--	--	--	--	6	0,04%
FUJITEL	4	0,06%	--	--	--	--	4	0,02%
MICROSOFT	4	0,06%	--	--	--	--	4	0,02%
VERY KOOL	4	0,06%	8	0,17%	2	0,04%	14	0,08%
LANIX	3	0,04%	10	0,21%	8	0,14%	21	0,12%
ORRO	2	0,03%	--	--	--	--	2	0,01%
UNIMADE	2	0,03%	--	--	--	--	2	0,01%
BLU STUDIO	1	0,01%	--	--	1	0,02%	2	0,01%
CAT	1	0,01%	--	--	--	--	1	0,01%
ELEMENTT	1	0,01%	9	0,19%	3	0,05%	13	0,08%
OBERX4	1	0,01%	--	--	--	--	1	0,01%
BLACKVIEW	--	--	--	--	2	0,04%	2	0,01%
BMOBILE	--	--	9	0,19%	19	0,33%	28	0,16%
CHERRY MOBILE	--	--	1	0,02%	1	0,02%	2	0,01%
IRT	--	--	--	--	2	0,04%	2	0,01%
MICROLAB	--	--	1	0,02%	3	0,05%	4	0,02%
PANASONIC	--	--	--	--	1	0,02%	1	0,01%
XIAOMI	--	--	2	0,04%	8	0,14%	10	0,06%
MASTER G	--	--	3	0,06%	--	--	3	0,02%
<b>Total casos por año</b>	<b>6.675</b>	<b>100%</b>	<b>4.697</b>	<b>100%</b>	<b>5.700</b>	<b>100%</b>	<b>17.072</b>	<b>100%</b>

Fuente: SERNAC 2018.

En consideración del panorama previamente presentado en torno a los defectos y marcas detectadas en el análisis de reclamos, se quiere destacar aquellos defectos que, desde el punto de vista de la seguridad, podrían tener una mayor incidencia en potenciales casos que afecten a la salud, seguridad e integridad física de las personas y sus bienes. Estos son los siguientes:

**DEFECTOS CON MAYOR RIESGO PARA LA SEGURIDAD 2015-2017**

DEFECTO	CANTIDAD TOTAL CASOS	PORCENTAJE
<b>SOBRECALENTAMIENTO</b>	1.129	57,6%
<b>TRIZADO / ROTO/ DAÑADO</b>	489	24,9%
<b>A PRUEBA DE AGUA</b>	167	8,5%
<b>IGNICIÓN / HUMO/ CORTOCIRUCITO / EXPLOSIÓN</b>	72	3,6%
<b>BATERIA HINCHADA</b>	54	2,7%
<b>PARTES INTERNAS QUEMADAS</b>	49	2,5%
<b>TOTALES</b>	1.960	100%

Nota: En relación a "a prueba de agua", son casos en los que se ha declarado esta característica por parte de los proveedores pero que, acorde a relatos de consumidores, no han sido efectivos. Se estima que ello podría, eventualmente, generar riesgo, puesto que se trata de un producto eléctrico en contacto con el agua.

En relación a los casos de batería hinchada, se considera que esta es una etapa previa y o posterior a otros posibles problemas, tales como sobrecalentamiento y "ignición/humo/explosión".

**Fuente: SERNAC 2018.**

En cuanto a esta información, es importante destacar que si bien, la cantidad de casos totales por año se ha mantenido relativamente constante, con un promedio aproximado del 11% sobre total de casos relacionados a celulares defectuosos por año, debido a su riesgo, y al potencial daño que pueden ocasionar, son de particular interés para esta investigación.

Particularmente, en lo que respecta a los **casos categorizados como "Ignición/humo/ cortocircuito/ explosión"**, aun cuando sólo suman **72 casos** de reclamos de este tipo entre 2015 y 2017, nos encontramos con **relatos preocupantes**, tales como:

- *"dejé el celular en un banano junto a otro celular... sentí un fuerte olor a plástico quemado y vi que el banano estaba en llamas, destruyendo mis documentos"*
- *"deje el celular a un lado en el sofá y a los 15 minutos explota. Se quemó parte del sofá, cojines y parte de la alfombra"*
- *"explotó en la cara estando hablando por su celular, por lo que tuvo que asistir a urgencias"*
- *"me exploto el celular del bolsillo, por lo cual tuve que ir al hospital, por las quemaduras que este me dejó"*
- *"el celular estaba encima de mi cama quedando quemada, y al tirar el celular al piso comenzó a quemar el piso hasta que con una toalla lo saque de mi departamento y tuve que tirar agua para que se apagara"*

Este tipo de situaciones, son el objeto de este estudio, y se relevan a fin de graficar la importancia de buscar mejoras en los estándares nacionales.

### Top ten marcas y defectos de mayor riesgo

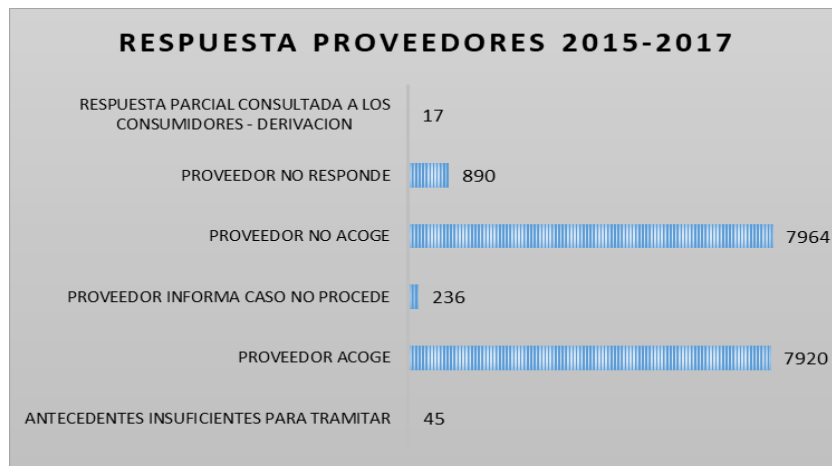
En línea con lo anterior, se procedió a realizar el ejercicio de identificar, en base a los defectos considerados de mayor riesgo para la seguridad, cuáles son las **10 marcas** más frecuentemente mencionadas y vinculadas a este tipo de **defectos** considerados de **mayor riesgo**, y se obtiene que, por **factores de participación en el mercado y su mayor frecuencia general en los reclamos**, las marcas son prácticamente las mismas destacadas en los cuadros previos:

#### TOP TEN MARCAS CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN DEFECTOS DE RIESGO PARA LA SEGURIDAD

MARCAS	A PRUEBA DE AGUA	BATERIA HINCHADA	IGNICIÓN / HUMO / CORTOCIRCUITO / EXPLOSIÓN	PARTES INTERNAS QUEMADAS	SOBRECARGA / ENTAMBIENTO	TRIZADO / ROTO / DAÑADO	TOTAL POR MARCA
SAMSUNG	11	15	20	12	232	102	392
SONY	114	1	0	2	99	27	243
APPLE IPHONE	8	2	7	3	56	52	128
MOTOROLA	8	3	7	3	83	16	120
ALCATEL		1	3		37	5	46
OWN			1	2	31	10	44
LG		1	2		47	7	57
HUAWEI		1	3	1	48	13	66
NOKIA					5	4	9
AZUMI			2		14	6	22
<b>TOTAL POR DEFECTO</b>	141	24	45	23	652	242	1127

Fuente: SERNAC 2018.

## Respuesta de proveedores para casos de celulares potencialmente defectuosos



Fuente: SERNAC 2018.

Se observa que, en cuanto al tipo de respuesta de los proveedores (empresas) a los casos de reclamos trabajados en este estudio, se mantiene prácticamente en un **50% de reclamos con respuesta favorable (proveedor acoge)** y de respuestas desfavorables (proveedor no acoge).

Del análisis de esta situación, ello podría deberse a que el foco del reclamo realizado por los consumidores, muchas veces tiene que ver más con materias comerciales, que con materias de seguridad, y también porque los **reclamos**, gran parte de las veces **se interponen frente a intermediarios** (distribuidores, retail, tiendas especializadas, etc.) por lo que la información puede tomar más tiempo en llegar hasta los representantes de marcas y sus áreas encargadas de velar por la seguridad y/o la calidad de sus productos.

En cualquier caso, es importante mencionar que si bien, en promedio se respondió favorablemente el 50% de los casos durante el período 2015-2017, lo cierto es que, **durante el año 2017**, la tendencia de los años anteriores cambió, aumentando la **cantidad de respuestas favorables** a un **69%** de los casos.

## 2. Análisis encuesta proveedores<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Las 20 empresas habilitadas que, efectivamente respondieron la encuesta fueron: Claro Chile S.A; Entel PCS Telecomunicaciones S.A; Telefónica Móviles Chile S.A; WOM S.A; Walmart Chile S.A; CENCOSUD Retail S.A. (Supermercados Santa Isabel - Jumbo); Distribuidora De Industrias Nacionales S.A (ABCDIN); Multitiendas Corona S.A; Falabella Retail S.A; Comercializadora S.A (Hites); CENCOSUD Retail (Tiendas Johnson); Empresas La Polar S.A; CENCOSUD Retail S.A (Tiendas París); Comercial ECCSA S.A (Tiendas Ripley); SAMSUNG Electronics Chile Ltda.; HUAWEI Chile S.A; Apple Inc.; LG Electronics Inc. Chile LTDA.; ZTE Corporación Ltda.; Comercializadora Botech Ltda. (Blue Phone)

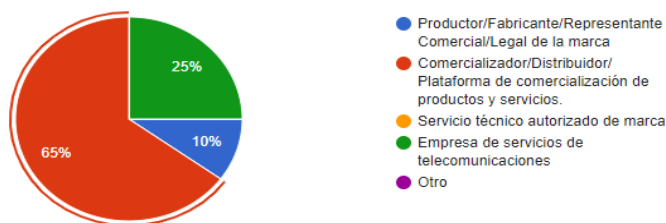
De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los proveedores, podemos referirnos a distintos aspectos de interés para este estudio, que pasaremos a revisar a continuación.

### Aspectos comerciales

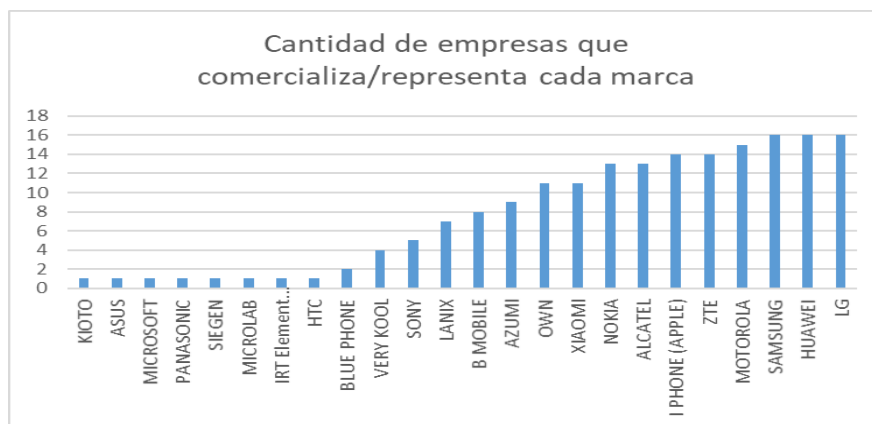
Primeramente, debemos señalar que, respecto del **tipo de empresas que respondieron la encuesta**, la mayor parte de ellas corresponden a empresas de retail, principalmente, que realizan acciones de comercialización/distribución de los productos (65%); le siguen las respuestas entregadas por empresas de telecomunicaciones y, por último, Productores/fabricantes/o representantes legales de la marca en nuestro país (10%)

Características de la Empresa respecto de aparatos celulares

20 respuestas



En relación a las **marcas que comercializa** (o repara, en caso de Servicios Técnicos), la información aportada por los proveedores, a continuación, da cuenta de cuántas empresas comercializan cada una de las marcas enunciadas.



Fuente: SERNAC 2018.

A partir de esta gráfica, podemos inferir que las marcas con mayor presencia, y presumiblemente las más comercializadas por los proveedores que respondieron la encuesta son: Samsung, Huawei y LG, igualándolas con un total de 16 menciones; le siguen Motorola, y a posterior ZTE y APPLE (I Phone).

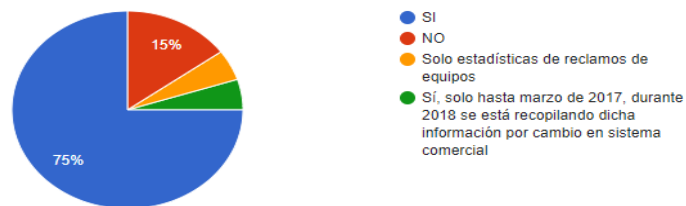


### Reporte productos defectuosos

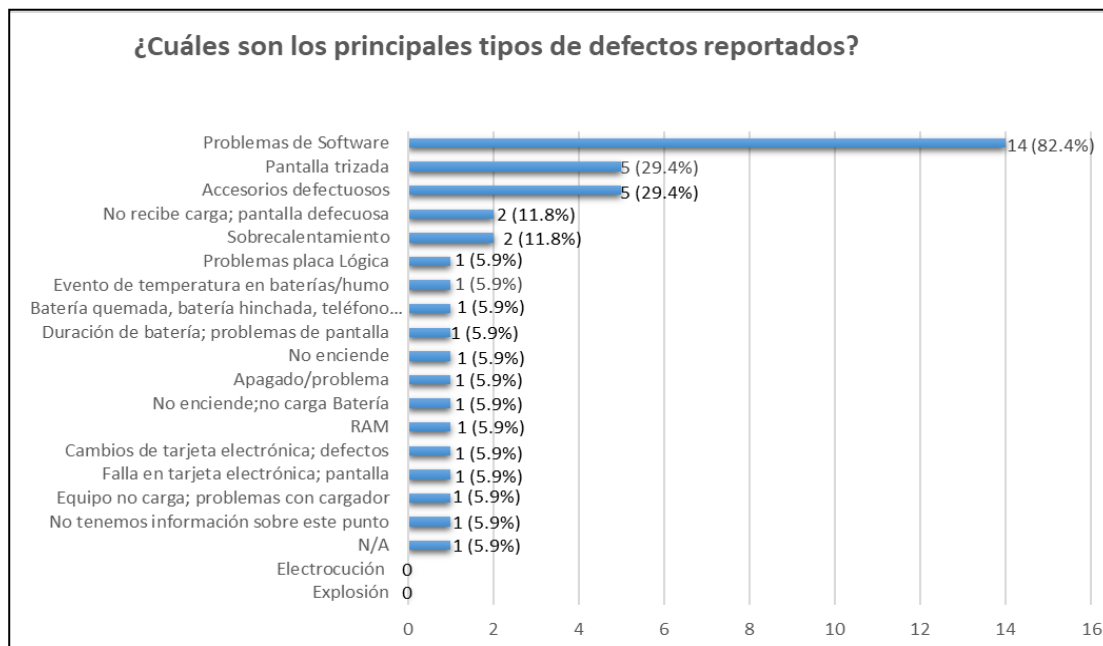
Por otra parte, de los 20 proveedores que respondieron el cuestionario, 18 han señalado mantener algún tipo de **registros de reclamos o reportes** relacionados con defectos y/o fallas en los equipos<sup>11</sup>.

¿Mantiene registros de reclamos o reportes relacionados con defectos y/o fallas en los equipos?

20 respuestas



En relación a los **tipos de defectos** en celulares, por los que más han recibido reportes cada una de las empresas que contestó la encuesta, podemos observar lo siguiente:



Fuente: SERNAC 2018.

<sup>11</sup> Por el lado contrario, quienes no llevan este tipo de respaldos y, por tanto, no hicieron envío de la información, son: Comercializadora S.A (Hites) y CENCOSUD Retail S.A. (Supermercados Jumbo y Santa Isabel)

Del gráfico previo podemos destacar que los principales **problemas reportados** a estas empresas tienen relación con: **problemas de software** (82,4%), **accesorios defectuosos** (ej: cargador, 29,4%), **pantalla trizada** (29,4%) y **sobrecalentamiento** (11,8%), por lo cual se estima cierta **coincidencia** respecto del tipo de **defectos** informados en el apartado de **reclamos**.

Respecto de los **principales defectos y marcas/modelos** reportados durante el período 2015-2018, en base a los registros informados por los proveedores, se resume de la siguiente forma:

Reportes por celulares recibidos por las empresas 2015-2018			
Período	Marca	Cantidad de Reportes	Principal riesgo en todo el período
2015	LG	5.263	Problemas de Software
2016		4.402	
2017		12.846	
<b>Subtotal LG</b>		<b>22.511</b>	
2015	Samsung	254	Pantalla defectuosa
2016		9.895	
2017		9.388	
<b>Subtotal Samsung</b>		<b>19.537</b>	
2015	OWN	16.276	Pantalla defectuosa
2016		4	
2017		164	
<b>Subtotal OWN</b>		<b>16.444</b>	
2015	Motorola	4.786	Equipo no carga
2016		5.396	
2017		2.916	
<b>Subtotal Motorola</b>		<b>13.098</b>	
2015	Apple	1	Evento de temperatura de batería
2016		1	
2017		5.354	
<b>Subtotal Apple</b>		<b>5.356</b>	
2016	Huawei	5.960	Problemas de Software
2017		1.823	
<b>Subtotal Huawei</b>		<b>7.783</b>	
2016	ZTE	329	Problemas de Software
2017	ZTE	4.321	
<b>Subtotal ZTE</b>		<b>4.650</b>	

Reportes por celulares recibidos por las empresas 2015-2018			
Período	Marca	Cantidad de Reportes	Principal riesgo en todo el período
2015	Alcatel	3.874	Conector de carga
2017		274	
<b>Subtotal Alc.</b>		<b>4.148</b>	
2016	Sony	2.073	Chequeo general
<b>Subtotal Sony</b>		<b>2.073</b>	
2016	Lenovo	787	Sobrecalentamiento
2017		1.055	
<b>Subtotal Len.</b>		<b>1.842</b>	
2017	Blue Phone	6	Placa lógica
<b>Subtotal B.P</b>		<b>6</b>	
2016	AZUMI	4	Fallas de funcionamiento
<b>Subtotal Az.</b>		<b>4</b>	
<b>Total reportes en todo el período</b>		<b>97.452</b>	<b>Ppal. riesgo del total de reportes: Problemas de Software</b>

A modo de resumen se puede mencionar que, entre todas las empresas que respondieron la encuesta, han recibido un **total de 97.452 casos** durante todo el período que aborda desde el año 2015 hasta el 2017 con algunas variaciones en la información y períodos que cada una de ellas disponía al momento de la encuesta.

Se observa además que, de todas las marcas reportadas y descritas a lo largo del documento, ha sido **LG** la marca que presenta más casos de reportes por defectos, sumando un total de 22.511 casos. En segundo lugar, le sigue es **Samsung** con 19.537 reportes por defecto, **OWN** con 16.444 casos y **Motorola** con 13.098 casos de reportes por defecto.

No obstante lo anterior, es preciso señalar que **respecto de la cantidad de casos informados para las marcas LG, ZTE,** y la mayoría de los casos reportados por Huawei, estos **son informados prácticamente en su totalidad por la propia marca** (sus representantes), lo que lleva a inferir que estas empresas mantienen un **buen nivel de registro de los casos de defectos e incidentes** asociados a su marca, **práctica que debería extenderse a toda la industria.**

Por otro lado, el motivo de reporte más frecuente ha resultado ser por **problemas de software**, seguido por "pantallas defectuosas".

## Celulares re-acondicionados

Se realizó de manera adicional en la encuesta, un par de consultas relativas a la comercialización de productos reacondicionados, renovados, seminuevos o similares, a fin de conocer en mayor detalle esta tendencia que ha ido en alza acorde a lo visualizado en los sondeos virtuales. Lo anterior, considerando que, acorde a lo establecido en la Ley de Protección de los Consumidores, esta señala que:

*"Cuando con conocimiento del proveedor se expendan productos con alguna deficiencia, usados o refaccionados o cuando se ofrezcan productos en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, se deberán informar de manera expresa las circunstancias antes mencionadas al consumidor, antes de que éste decida la operación de compra. **Será bastante constancia el usar en los propios artículos, en sus envoltorios, en avisos o carteles visibles en sus locales de atención al público las expresiones "segunda selección", "hecho con materiales usados" u otras equivalentes.***

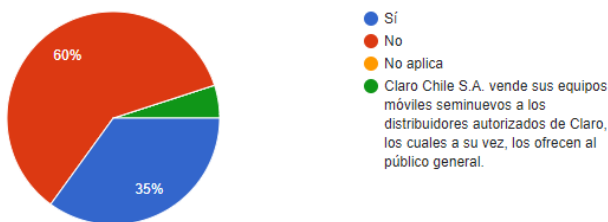
*El cumplimiento de lo dispuesto en el inciso anterior eximirá al proveedor de las obligaciones derivadas del derecho de opción que se establece en los artículos 19 y 20, sin perjuicio de aquellas que hubiera contraído el Proveedor en virtud de la garantía otorgada al producto"*

Es relevante entonces conocer la forma en que esto se informa, cómo lo hacen y cuán claro puede ser esta información para los consumidores, en vista que imposibilita formalmente a los consumidores de hacer ejercicio de los derechos de triple opción pro garantía legal.

Tras estas consideraciones, los proveedores que informaron SI comercializan este tipo de productos son: Claro, Entel PCS, Falabella Retail, Telefónica Móviles, Empresas la Polar, Tiendas Ripley, ABCDIN

¿Su empresa comercializa celulares reacondicionados, renovados,  
seminuevos o similares?

20 respuestas



Fuente: SERNAC 2018.

La mayor parte de ellos indica informar de esta condición a través de internet y directamente en los envases o envoltorios del producto.

**Respecto de las políticas de garantía** que cada proveedor asigna a este tipo de productos, se indica que algunos de ellos no poseen ningún tipo de garantía, otros que, otorgan de igual forma garantía legal (aun cuando no le es exigible), y otros que entregan garantías de entre 3 y 6 meses para servicios de reparación en caso de fallas. Estas dos últimas prácticas, son valoradas positivamente.

**Respecto a** la pregunta ¿Cómo define su empresa, celulares reacondicionados y cómo definen productos seminuevos?, las respuestas varían yendo desde **definiciones** tales como:

Re-acondicionados: "Son equipos que provienen de anulaciones, devoluciones de compra o daños en el empaque. Son revisados estrictamente por el fabricante para poder venderlos nuevamente", a "Equipos usados habilitados por el fabricante para su venta".

Seminuevos: "Producto Dañado Vendible (DV)" a "Equipos sin uso con embalaje abierto o deteriorado"

**Respecto de la publicidad de productos re-acondicionados**, es necesario recordar que no procede el derecho a garantía legal, no obstante, los anunciantes no se encuentran exentos de cumplir con las obligaciones consagradas en La Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (LPDC), en este caso, en materia de publicidad e información, en particular, respecto de esta condición, en cuanto a que el anunciante debe señalarla expresamente (Art. 14).

Por lo anterior, se solicitó a los proveedores que lo dispusieran, el envío de algunas piezas publicitarias o imágenes en las que se indique la condición de los equipos celulares<sup>12</sup>, las que tras la revisión de las piezas mencionadas, la Unidad de Análisis Publicitario del SERNAC, se pronuncia indicando que no existiría incumplimiento por parte de los proveedores en el anuncio de este tipo de productos, puesto que se cumpliría con la obligación de señalar expresamente la condición de tratarse de productos de estas características, utilizando para estos efectos palabras como ejemplo, tales como "refaccionados", o "de segunda selección".

**En resumen**, en lo que respecta a la categoría de productos re-acondicionados, y tras analizar las diferentes variables y las definiciones planteadas por los proveedores, se concluye que, si bien no se detecta infracción a la LPDC, **se revela poca claridad o acuerdo en la descripción de las diferentes denominaciones utilizadas**, por lo que, independiente del concepto que se utilice para indicar que el producto ofertado no es "nuevo", se **estima apropiado indicar** siempre, con la mayor claridad y detalle posible, **a qué se refiere dicha condición**, para cada caso, informando si estos corresponden a **daños cosméticos, o a un producto con cierto nivel de uso y re-adequación**, sobre

---

<sup>12</sup> Las piezas analizadas pueden ser revisadas en el anexo, y corresponden a la información aportada por las empresas: Abcdin, Falabella, La Polar, Movistar, Tiendas Ripley y Entel.

todo considerando que **no siempre es claro para los consumidores el manejo de estos conceptos y sus implicancias en términos de garantía** y cualificación técnica.

Por último, y en lo que respecta a la garantía, se pone de relieve que, si bien, no es exigible la garantía legal para este tipo de productos, ello **no exime a los proveedores de los deberes relacionados a la seguridad de productos** y servicios, y la obligación de tomar las medidas correctivas y preventivas que correspondan, acorde a lo establecido en el **Artículo N°46 de la Ley 19.496**.

## HALLAZGOS

- ✓ Más de un 41% de los **casos de reclamos** relacionados a celulares, entre los años 2015-2017, corresponden a productos defectuosos; de ellos, un 11,5% a productos considerados de riesgo mayor.
- ✓ Los **defectos más frecuentes** mencionados en los **reclamos** son relativos a defectos de pantalla (negra, pixelada, similar), problemas de carga (descarga, dura poco la batería, no carga), problemas de encendido o reinicio constante, y sobrecalentamiento de los aparatos y sus piezas.
- ✓ Los **defectos más frecuentes** reportados por los **proveedores** son problemas de software, accesorios defectuosos (tales como cargador, lo que se puede asociar también a los problemas de carga mencionados en los reclamos previamente analizados), pantallas trizadas, y sobrecalentamiento (también relevado en el análisis de reclamos del SERNAC).
- ✓ En las categorías de defectos definidas como de mayor riesgo, se detectan relatos de reclamos preocupantes por los daños provocados y los potenciales.
- ✓ Los **reclamos por defectos de mayor riesgo** del período suman **1.960 casos**, siendo **1.129** correspondientes a **problemas de sobrecalentamiento** y **72 casos** por **ignición/explosión y similares**.
- ✓ Gran parte de las **empresas** encuestadas **cuentan con registros** de casos de defectos, aunque no todas ellas lo hacen, y se observan **diferencias** en la compilación de la información por parte de los representantes de marca.
- ✓ Se evidencia una **gran cantidad de marcas** que han estado **presentes** en el mercado durante el período (38) y aunque no fueron incorporados en este informe, una diversidad mucho mayor aun si se incluyen los diferentes modelos disponibles.
- ✓ Las **10 marcas de mayor mención** en los reclamos, **coinciden** en su gran mayoría con aquellas que son las **más comercializadas** o tienen mayor cobertura de mercado, siendo las principales Samsung, Apple, Sony y Motorola, seguidas por Huawei y LG.

- ✓ Respecto de las respuestas de proveedores se destaca un **alza en las respuestas favorables**, a los reclamos recibidos durante el año 2017.
- ✓ De la lectura sistemática de casos, se observaron también muchos casos de reclamos asociados a productos "refaccionados", con cierto nivel de desconocimiento respecto de lo que ello implica.
- ✓ De las encuestas aplicadas, se observa que **falta consenso** en torno a **las definiciones de re-acondicionado**, refaccionado, seminuevos y similares.
- ✓ Se destacan algunas **buenas prácticas** por parte de los **proveedores** en torno a sus **políticas de garantía** en casos de productos re-acondicionados, a los que no les exigible este derecho.
- ✓ No se detectan, en este proceso, infracciones en materia de publicidad.

## CONCLUSIONES

De los hallazgos detectados y del análisis de los datos ya mostrados, podemos concluir que:

- Existe un **buen nivel de coherencia entre los reportes** recibidos por las **empresas** durante el período y los **reclamos** registrados por el **SERNAC**, en cuanto al tipo de defectos y marcas asociadas.
- En cuanto a **los registros de las empresas**, se observa un buen nivel de registro por parte de algunas marcas (LG, ZTE y en gran parte Huawei), de los casos de defectos e incidentes asociados a su producto, lo cual no ocurre de igual forma en todos los casos, por lo que se estima conveniente reforzar los mecanismos de reporte y comunicación entre las marcas y sus distribuidores/comercializadores.
- Respecto a los **registros por parte de los consumidores/as**, se observa gran cantidad de casos en los que no se informan los defectos aludidos, ni las marcas asociadas, lo que es un insumo útil para la investigación y levantamiento de acciones.
- Respecto a **productos re-acondicionados**, se observa en su publicidad, una buena práctica por parte de algunos proveedores, en cuanto a políticas de garantía, de diversa magnitud, aun cuando no le son aplicables dichas condiciones, en términos de garantía legal.

En contra-parte, se revela **poca claridad o acuerdo en** la descripción de las diferentes **denominaciones** utilizadas para indicar que el producto ofertado no es "nuevo", se estima apropiado indicar siempre, con la mayor claridad y detalle posible, a qué se refiere dicha condición, para cada caso.

En lo que respecta a garantía, se pone de relieve que, si bien, no es exigible la garantía legal para este tipo de productos, ello **no exime a los proveedores de los deberes relacionados a la seguridad de productos** y servicios, y la obligación de tomar las medidas correctivas y preventivas que correspondan, acorde a lo establecido en el Artículo N°46 de la Ley 19.496.

- Aun cuando la gran mayoría de los reclamos en materia de celulares corresponden a situaciones que generan disconformidad por lo ofertado y lo recibido, problemas de comunicación, navegación, materias comerciales y otros, son aquellos **casos de defectos** definidos como **de mayor riesgo**, y sus relatos asociados, **los que generan mayor preocupación desde el punto de vista de la seguridad de los mismos**.
- En consideración de todo lo anterior, y de que en Chile actualmente no existe norma vigente para la seguridad de este tipo de productos, **éste informe será remitido a las autoridades que se estimen competentes** para el análisis de posibles acciones a seguir, tales como el Instituto Nacional de Normalización (INN), Superintendencia de Electricidad y Combustibles, Subsecretaría de Telecomunicaciones. Lo anterior con el propósito **de buscar**, de manera conjunta, **mejoras en los estándares nacionales**.
- Así mismo, **se extiende un llamado a la industria**, a ser entes promotores continuos en lo que respecta a la mejora de la seguridad de sus productos.

#### Recomendaciones en compra y uso de celulares

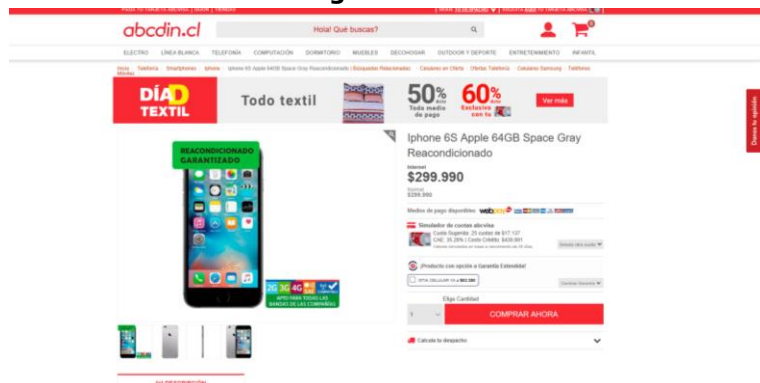
- ❖ Adquiere este tipo de aparatos móviles en el mercado formal y conserva el comprobante de pago.
- ❖ Lee detenidamente e internalice las instrucciones de uso informadas por el proveedor a fin dar un adecuado uso al aparato móvil.
- ❖ Emplea los cargadores recomendados por el fabricante desenchufándolo con cuidado al terminar la función de recarga.
- ❖ Evita utilizar el teléfono cuando este enchufado al cargador.
- ❖ No coloques el teléfono cerca de aparatos que emitan calor.
- ❖ Evita exponer al agua este tipo de aparatos (en casos que ello no esté claramente permitido por el fabricante), como también dejarlos en lugares con ambientes húmedos como lo es el baño.
- ❖ En caso de presentar algún problema o defecto en tu equipo, infórmalo también a la marca del producto en caso de ser posible.



**ANEXO**

**ANÁLISIS PIEZAS PUBLICITARIAS RESPECTO A PRODUCTOS RE-CONDICIONADOS**

**Imagen 1: Abcdin**



La imagen del sitio web muestra que el proveedor ofrece un teléfono *Iphone 6s Apple 64GB Space Gray Reacondicionado*, información difundida en la mitad derecha de la pantalla. Además, sobre la imagen del teléfono señala en forma destacada **"REACONDICIONADO GARANTIZADO"**. Al respecto, se trata de un beneficio para el consumidor dado que ofrece una garantía sobre la que no se encuentra obligado.

**Imagen 2: Falabella**



La imagen no contiene publicidad, por lo cual, no aplica su examen desde la perspectiva del análisis publicitario. No obstante, según se observa se trata de productos ofrecidos en tienda, en un espacio especialmente destinado, con el fin de distinguir estos productos de la venta normal, dado que se trata de un ofrecimiento especial. Esto queda consignado en el empaque de los productos, que presentan una etiqueta que señala que se trata de un producto en **OFERTA** y otra que consigna expresamente **"PRODUCTO REVISADO. PRODUCTO NO SUJETO A CAMBIO, DEVOLUCION NI GARANTÍA EN CONFORMIDAD A ART. 14 LEY 19.496"**. De esta forma, se da pleno cumplimiento a la obligación de información que establece la LPDC en estas materias.

Imagen 3: La Polar



La imagen es el recorte de un documento entregado en formato PDF que ofrece un teléfono **IPHONE SE REACONDICIONADO 16 GB 4,0\"**. En el mismo documento, el anunciante señala **"Equipos reacondicionados. Carcasa: microrrayas, invisibles a más de 20 cm. Pantalla: como nueva. Dispositivo 100% funcional. Cada equipo incluye de regalo cargador + cable y caja alternativa de RePhone hecha con 60% de material reciclado"**. Además, ofrece una **garantía de 6 meses**, lo que significa un beneficio para el consumidor dado que a ello no se encuentra obligado. De esta forma, se da pleno cumplimiento a la obligación de información que establece la LPDC en estas materias.

Imagen 4: Movistar



La imagen consiste en el ofrecimiento de un teléfono seminuevo. Así lo señala expresamente: **Samsung Galaxy S8 (Seminuevo)**. Así lo señala también en un apartado denominado **"Condiciones Comerciales y Contractuales"**, donde indica, entre otras cosas, que los equipos cuentan con 3 meses de garantía, tratándose de un beneficio para el consumidor dado que ofrece una garantía sobre la cual no se encuentra obligado.

De esta forma, se da pleno cumplimiento a la obligación de información que establece la LPDC en estas materias.

**Condiciones Comerciales y Contractuales**

1. La garantía de los equipos es de 3 meses desde la fecha de venta.
2. Estos equipos son refaccionados y se mencionan como SEMI-NUEVOS
3. Estos equipos están con partes y piezas originales, no han sido intervenidos.
4. Todos los equipos con falla deben ingresar a laboratorio, proceso normal.
5. No se puede realizar cambio en garantía por un equipo nuevo.
6. No aplica cambio de equipos por color, sólo si los equipos fallan se puede realizar un cambio por garantía con un equipo también refaccionados, nunca nuevo.
7. Estos equipos en la descripción de SCL se mencionan como refaccionados.

**Imagen 5: Tiendas Ripley**



La imagen consiste en el ofrecimiento de un teléfono reacondicionado. Así lo señala expresamente: **iphone 7 32gb/ reacondicionado.**